

# 高知県後期高齢者医療広域連合カスタマーハラスメント対応指針

高知県後期高齢者医療広域連合では、被保険者の皆さま等から寄せられるご意見やご要望は、後期高齢者医療制度の運営に当たって貴重なものであり、丁寧かつ真摯に対応することが大切であると考えています。

一方で、職員への暴言や威圧的な言動、過度な要求などのカスタマーハラスメントは、職員の尊厳を傷つけ、心身の健康や職場環境の悪化をもたらすおそれがあり、安定した後期高齢者医療制度の運営にも影響を及ぼしかねない重大な問題です。

広域連合では、カスタマーハラスメントから職員を守るとともに、適正に後期高齢者医療制度を運営するため、職員に対するカスタマーハラスメントには組織として毅然と対応します。

## 1 カスタマーハラスメントの定義

被保険者、医療機関その他広域連合の業務に関係を有する者等から職員に対する言動であって、職員の業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、職員の勤務環境が害されるものをいいます。

なお、電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含まれます。

## 2 カスタマーハラスメントの判断基準

### (1) 言動の内容に妥当性はあるか

＜妥当性がないものの例＞

- ・広域連合に瑕疵・過失が認められないもの
- ・事実や根拠、因果関係がないもの
- ・後期高齢者医療制度に関係がないもの
- ・過剰な要求（過大な補償や謝罪の要求等）

### (2) 言動、手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるものか

＜社会通念上許容される範囲を超えるものの例＞

- ・差別的又は性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動
- ・継続的（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

※上記の例は例示であり、これらに限るものではありません。

### 3 カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントと判断される行為が認められた場合には、職員を守るため、複数の職員で組織的に、速やかな退去を求めるなど毅然とした対応を行います。特に悪質と判断した場合には、警察に通報します。

### 4 カスタマーハラスメントの防止のために講じる措置

- ①本指針を職員に周知するとともに、ホームページ等において公表します。
- ②威圧的な言動・過度な要求をする者でなくても、必要に応じて、面談の際や、窓口、電話での会話を録音します。
- ③SNSへの投稿など嫌がらせと認められる録音や撮影を防止するため、事務局における撮影、録音、録画、放送、配信その他これに類する行為は禁止します。
- ④職員が心身の不調をきたすことがないように、相談体制を整備します。
- ⑤定期的に本指針の見直しや改善を行い、継続的に取り組みを実施します。

### 5 留意事項

ご意見・ご要望を寄せられたことを理由として、被保険者等に不利益な取り扱いをすることがないように留意します。